心理科学进展 2018, Vol. 26, No. 2, 331–343
Advances in Psychological Science DOI: 10.3724/SP.J.1042.2018.00331

矛盾态度的成因与应对*

徐展菲 席居哲

(华东师范大学心理与认知科学学院应用心理学系, 上海 200062)

摘 要 矛盾态度是指个体或群体对某一态度客体同时存在的积极与消极的认知评价和情绪体验。近年来, 学者们从认知、社会、个体差异等角度探讨了矛盾态度的成因, 并指出个体主要使用情绪中心策略、信息加工策略和补偿性策略以应对矛盾态度带来的不适。未来研究需要继续整合矛盾态度的测量方式, 考察矛盾态度在不同文化和不同个体发展阶段的差异, 并进一步深入探索影响矛盾态度与个体行为后果的变量。

关键词 单维双极困境; 矛盾态度; 信息加工; 成因; 应对策略

分类号 B849:C91

态度(Attitude)一直是心理学重要的研究领域。作为个体对特定客体做出反应时所具有的稳定的内部心理体验和倾向, 态度包含了认知、情感与意向三种成分(Baron, Byrne, & Suls, 1988)。态度研究早期, 研究界常将态度视作单维的, 测量态度时常用的也是单维量表, 比如利克特量表、瑟斯顿量表等(Likert, 1932; Thurstone, 1927)。在这些量表中, 个体必须清楚地表明自己的立场, 比如对于“我喜欢音乐”这一描述, 个体需要从1(*完全不赞同*)到 5(*完全赞同*)中选择符合自己态度的一项。然而, 现实中人们对于某件事物的态度有时是复杂而非单一的, 我们往往会对一件事情同时作出好坏并存的评价。比如, 在音乐剧《莫扎特》中, 莫扎特对于音乐的态度是极其复杂的, 在终章中, 他富有激情地唱到“我是大调, 是小调, 是和弦, 是旋律, 我借它们将我的心声表达。”可接着他又质问, “我将一切都献给了音乐, 可我得到的一切又给我留下了什么？”可见, 他对于音乐同时具有两种截然相反(积极与消极)的评价, 产生了矛盾的心理感受。因此, 许多情况下, 态度超越了单维的结构, 同时具有两种独立的评价, 学术界将这种对于同一客体同时产生积极与消极评估的态度称为矛盾态度。

以往国外的矛盾态度研究主要集中在其概念、测量及其属性的探讨, 国内对此已有相关综述(陈剑峰, 陈志霞, 2009; 陈志霞, 陈剑峰, 2007)。近年来, 国际学术界就矛盾态度的成因及其应对策略等方面的探讨不断深入, 取得了不少值得关注的进展。相比而言, 国内的矛盾态度研究尚处于起步阶段。因此, 颇有必要对该领域的研究最新进展进行系统梳理。本文主要在对矛盾态度的研究缘起、内涵及其测量进行简要回顾的基础上, 着重对矛盾态度的成因及个体对其应对策略方面的新近研究证据进行系统梳理, 并提出有待探讨的问题及解决建议, 以为国内矛盾态度研究提供参考与启示。

1 矛盾态度研究的缘起与早期成果

1.1 态度研究：单维双极困境及超越

在态度研究的初始阶段, 学者一般用单维量表来测量个体态度, 认为个体对于某一客体的态度处于由评价两极所构成的单一连续体的某一点上, 这即所谓的单维双极模型(Likert, 1932; Thurstone, 1927)。但也有一些研究者指出, 单维的态度量表无法区分那些持有中立态度的个体与那些在评价两极间摇摆不定的个体。这种难以区分中立态度与矛盾态度的现象, 被称作单维双极困境(bipolar problem) (Kaplan,1972)。

对于这样的困境, Kaplan 建议可以用积极态度量表与消极态度量表对个体的真实态度进行测

收稿日期: 2017-04-12
* 上海市社科规划一般课题(2017BSH004)资助。
通信作者: 席居哲, E-mail: jzxi@psy.ecnu.edu.cn

量：如果个体在两个量表上的得分都很低，说明他们对于这个问题持中立态度、或者对其漠不关心；如果个体在两个量表上得分都很高，则说明他们对于该客体同时具有强烈的消极和积极评价，即持有矛盾态度。Cacioppo, Gardner 和 Berntson (1997)随后的研究表明，个体对于同一客体积极与消极的评价确实是互相独立的，据此他们认为，的确存在着矛盾态度，并且需要用双变量量表而不是单维量表测量。因此，态度研究需要超越单维双极模型，将矛盾态度涵括在内。随着矛盾态度得到学界确认，态度研究的范围也随之扩大。

迄今学术界对矛盾态度内涵的表述有两类，可将其简称为元素论和觉察论。从引发矛盾态度的元素来看，矛盾态度可以分为三种：一是认知元素的不一致，比如认为某人是热情的但并不可靠的；二是情感元素的不一致，比如对某个对象爱恨交织；三是情感与认知元素的冲突，比如认为戒烟对自身是有帮助的但是情感上却对其进行排斥(Lavine, Thomsen, Zanna, & Borgida, 1998)。根据矛盾态度是否被个体自身所觉察，矛盾态度又可以分为两种：即客观(objective)矛盾态度与主观(subjective)矛盾态度。客观矛盾态度指的是一种个体并未意识到的、积极与消极评估共存的态度。主观矛盾态度则指的是个体感受到的强烈不一致的态度，并会因此产生心理斗争，引发内心抗争、疑惑、撕裂等一系列的感受(Priester & Petty, 1996; Thompson, Zanna, & Griffin, 1995)。也有文献将上述两种矛盾态度分别称为潜在(potential)矛盾态度与感知(felt)矛盾态度(Guarana & Hernandez, 2016; Newby-Clark, McGregor, & Zanna, 2002)。虽然不同研究者对矛盾态度的界定不尽相同，但大都基本认同矛盾态度的核心是个体对于同一客体同时存在积极与消极的认知评价与情绪体验，该评价与体验程度较强，并且是相对稳定的(de Liver, van der Pligt, & Wigboldus, 2007)。

在有关矛盾态度心理机制的研究中，有两个经典的模型理论。一是 Cacioppo 和 Berntson (1994)的评价空间模型，该模型认为个体对于特定客体的加工存在着两个相互独立的系统：一个负责积极刺激特征，另一个负责消极刺激特征，当两个独立的系统同时激活时，便产生矛盾态度。另外一个经典模型渐进阈值模型 GTM (The gradual threshold model)则认为最近形成的评价与原先存在并且强度较大的评价会产生冲突，从而形成矛盾态度，并且当最近形成的评价增强时，矛盾态度也会进一步加强(Priester & Petty, 1996)。这也可以用态度研究中的经典论述来解释：研究者认为态度系统中存在着将态度一分为二的界面，界外是态度易于变化的部分，而界内存在一个坚固的“核”，即个体的基本价值取向(Kelman, 1979; McGuire, 1989)。那么，当基本价值取向的积极价值和消极价值同时被同一客体激活时，或者个体产生了新的价值评价与旧价值取向冲突时，矛盾态度便产生了。

1.2 矛盾态度的测量与问题

常见的矛盾态度测量有两类。一类是用双极量表直接测量被试对于某一对象的矛盾态度体验及其强度。比如在 Jonas, Diehl 和 Brömer (1997)的实验中，研究者用双极问卷测量被试对于买洗发水这一行为的矛盾态度。问卷包括两个条目，分别为“我买洗发水这一行为会导致正面结果和负面结果”和“我买洗发水这一行为有缺点也有优点”，被试需要判断这些句子是否符合自己的想法，在 1 (完全符合)到 7 (完全不符合)之间对条目进行评分。又比如在 Thompson 和 Zanna (1995)的研究中，被试需要对“我对安乐死同时具有支持和反对的强烈矛盾情绪体验”此类句子从−4 (不符合我的态度)到 4 (非常符合我的态度)进行打分。

第二种方式则是用单极分量表分别测量被试对于同一对象的积极、消极态度及其强度。如前所述，这种测量方式由 Kaplan (1972)首先提出，在实证研究中，他们将传统的态度量表分成两份，一份测量个体对于客体的消极评估(从−4 到 0 进行评分)，另一份则测量个体对于客体的积极评估(从 0 到 4 进行评分)。在 Jonas 等人(1997)的实验中，也使用了此种测量方式。被试需要填写两份问卷：第一份问卷需要他们对“我买洗发水”这一行为在 0 (一点也不好)到 3 (非常好)之间打分；第二份问卷则让他们对“我买洗发水”这一行为在 0 (一点也不坏)到−3 (非常坏)打分。

有研究者对第二种测量方式提出了整合量表分数的公式，其中一个得到了较广泛的承认与使用：

$$\text{Ambivalence} = (P + N) / 2 - |P - N|.$$

其中 P 代表积极评估的强度，N 则代表消极评估的强度，用上文所提到的独立的两个分量表进行测量。该公式被证实优于其他整合公式

(Thompson et al., 1995)。

然而，学术界对于矛盾态度的测量问题还存在着一定争议。不同研究采用的矛盾态度测量方式各不相同，关键的问题是，研究者们发现矛盾态度各种测量方式之间的内在关联性很弱(Conner et al., 2002)。比如，Priester 和 Petty (1996)发现矛盾态度与个体感受到的内心冲突相关系数只有0.36~0.52，Thompson 等人(1995)也报告了相似的发现，其系数范围为 0.21~0.40。另一个质疑则是双极量表是否真的能够准确测量出个体感知到的矛盾态度。双极量表通常默认个体有识别自己内心冲突的能力，但有研究者认为一些其他外在的、与矛盾对象没有关联的因素也会影响到心理冲突的感知与体验，从而干扰双极量表对于矛盾态度的测量(Bassili, 1996)。

2 矛盾态度的成因

有许多研究表明，矛盾态度经常伴随着令人不愉快的情绪体验(Gebauer, Maio, & Pakizeh, 2013; Newby-Clark et al., 2002; Rydell, McConnell, & Mackie, 2008)。矛盾态度及其体验是怎么产生的？研究者们从认知、社会、个体差异等角度对矛盾态度的成因进行了探索。

2.1 认知角度

首先，态度内部成分(认知、意向与情感)的不一致是矛盾态度的一个重要成因，这种成分不一致既可能发生于同一成分之间，比如认知元素的不一致，即认为某人是热情但却不太可靠的，也可能是不同成分之间的冲突，比如认知上明白戒烟对自身是有帮助的但是情感上却对其进行排斥。

研究者们试图通过认知失调理论(Festinger, 1957; Gawronski, 2012)来解释该类矛盾体验的产生。认知失调理论认为态度与行为间的不一致会导致不舒适感，由此延伸，态度内成分的不一致性也会让人觉得不适(Jonas et al., 1997; Newby-Clark et al., 2002; Thompson et al., 1995)。但矛盾态度和认知失调的区别在于，认知失调的个体往往在采取举动之后内心感到不适：比如戒烟的个体忍不住抽烟之后，戒烟的态度与抽烟的行为会引起认知上的失调；而持有矛盾态度的个体往往在采取行为之前便感到不适，比如看到香烟时有情感上的喜爱但在认知层面却知道其是有害的。

并且，许多研究发现，持有此类矛盾态度的个体在面临着需要作出选择的情境时，矛盾态度会进一步加强。比如，在行为的启动和保持阶段，客观矛盾态度和主观矛盾态度的关联会得到增强，即此时个体更容易感受到不适的主观矛盾态度(Armitage & Arden, 2007)。在面临选择时，选择结果的不确定性会增强高矛盾态度个体的不舒适感(van Harreveld, Rutjens, Rotteveel, Nordgren, & van der Pligt, 2009)。并且，当矛盾态度及信息不能为个体的选择提供帮助时，个体的主观矛盾感进一步增强(Nohlen, van Harreveld, Rotteveel, Barends, & Larsen, 2016)。比如，带有认知冲突的矛盾信息“Bob 是个聪明但强势的人”能够帮助个体解决“Bob 能否写出优秀的科研文章”这个问题，但不能帮助个体决定“Bob 是否是个优秀的合作者”，因此增强了个体内心的冲突程度。

上述研究着重于态度内的成分不一致这一成因，并且发现当个体面临需要他们做出选择的情境时，态度内成分不一致会引起他们更加不适的矛盾体验。此外，如果矛盾评价无助于解决当前问题，不适感会进一步增强。

然而，过去的文献显示，态度内成分不一致性与感知矛盾态度仅仅在中等程度上相关 (Priester & Petty, 1996; Thompson et al., 1995)。因此，有研究者引入语义不一致性(semantic incongruence)这一概念，用实验证实了语义不一致性与成分不一致性能够共同且独立地预测感知矛盾态度(Gebauer et al., 2013)。语义不一致指的是客体对象属性的不一致性，通常在 Wiggin, Trapnell 和 Phillips (1988)的人际环形框架下进行研究。在该框架中，个体的特质可以被分为两类：一类是能动性(agency)，包括聪明、强势及坚持主张等特质；另一类是共享性(communion)，包括善良、仁慈等特质。一般情况下，个体拥有的特质总是更倾向于其中一类，很难同时兼顾。当在个体的认知中，某一认知对象同时具备这两类特质、并且都十分突出的时候，语义不一致性便产生了。比如，当小红发现小明非常聪明又非常善良时，小红会产生“哪里不太对”的想法，并且由此经历矛盾体验。

除了以上两种不一致性之外，实际-理想态度的差异也会导致矛盾态度及其体验。实际态度和理想态度分别指个体实际持有的态度与个体想要自身持有的态度，这两者往往存在着某些差异(Maio & Thomas, 2007)。比如说，一个环保主义者

希望自己喜欢用无污染的自行车出行，但他们实际上还是偏爱耗油汽车的舒适与便捷。DeMarree, Wheeler, Briñol 和 Petty (2014)的研究结果表明，实际−理想态度的差异确实可以预测感知矛盾态度的强度。另一项研究也有相似的发现：当白人个体对于名声差的其他群体(比如黑人)产生同情时，威胁到了白人自我形象中“敏锐” (Sharp)的特征；然而，对于这些群体产生轻视时，又威胁到了白人自我形象中“人道” (Humanity)的特征(Katz, Wackenhut, & Hass, 1986)，因此他们对于这些群体态度往往是矛盾的。可见，理想自我与实际自我的差异，是个体经历矛盾态度的一个重要原因。

2.2 社会角度

除了个体自身内部的冲突，个体与外部环境的冲突也会促使矛盾态度的形成，因此，矛盾态度可能也起着帮助个体适应外界、平衡人际关系的作用。

首先，个体持有的与其重要他人(比如父母)不一致的态度会导致矛盾态度。Priester 和 Petty (1996)发现，如果个体对安全性行为持有积极评价，但其伴侣却对安全性行为持有消极评价，那么，该个体对于安全性行为的矛盾态度就会显著高于其他个体。他们随后开展的实证研究结果显示，个体与其重要他人的态度不一致会导致个体的矛盾态度增强，与其厌恶的人的态度不一致则会减弱矛盾态度(Priester & Petty, 2001)。

除了重要他人所持态度，个体所处的群体与社会所持态度也会影响个体的矛盾态度。

持有矛盾态度的个体更容易被他们的同龄人影响，将自己原先的矛盾态度转为与同龄人一致的态度。比如在 Hodson, Maio 和 Esses (2001)的实验中，个体被要求先对社会福利这一问题报告自己态度，然后看一段围绕该话题的辩论视频，最后再次报告自己的态度。结果，之前持有矛盾态度的个体更容易转变为与视频中同龄辩手一致的观点。同样，社会规范也有相似的影响机制：高矛盾态度个体更容易被含有社会规范的说服性信息所影响，从而减少他们对于香烟使用的意向(Hohman, Crano, & Niedbala, 2016)；个体会在被告知他所属国家约一半的公民反对转基因食物之后，产生对于转基因食物的矛盾态度，但如果其被告知大多数公民都持反对态度，则更容易同样报告反对态度(Pillaud, Cavazza, & Butera, 2013)。

来自神经科学的证据同样支持社会因素对于矛盾态度的影响。Nohlen, van Harreveld, Rotteveel, Lelieveld 和 Crone (2014)的 fMRI 研究发现，个体经历矛盾态度并需要做出选择时，负责社会情绪的脑区就会被激活，这些脑区包括脑岛、颞顶联合区(TPJ)、腹后扣带皮层(PCC)等。而且，如果在做选择时这些脑区的激活越强(即思考他人观点越多时)，其个体在选择过后的主观矛盾感减少的越多。这说明，持有矛盾态度的个体会通过思考自己与相关他人所持观点来减少自己的主观矛盾感，并且做出恰当的、考虑到多方利益的选择。

2.3 个体差异角度

除了上述两种普遍的成因之外，个体之间存在的差异也会导致各自所经历矛盾态度强度的不同。

第一，有一些个体对于犯错所要付出的代价十分敏感，这种特质被称为个人无价值恐惧(PFI, Personal Fear of Invalidity)。面临选择时，个体 PFI 越强，他所经历的矛盾态度也就越强，特别当该选择与个体紧密相关时，这种关联会得到进一步增强(Thompson & Zanna, 1995)。第二，有一些个体比其他人更加偏好需要努力的认知活动，这种特质被称作认知的需要(Need for Cognition, NFC)。NFC 与矛盾态度强度呈负相关，即个体 NFC 越高，他所经历的矛盾态度越弱(Thompson & Zanna, 1995)，并且更不会采取回避问题的策略(Hänze, 2001)。对于该种负相关的一个推测是，NFC 高的个体能够对于问题有更加透彻的理解，对问题的整合度较高，所以更不容易感觉到矛盾。但是，如果意识到自己是根据信息来源而不是信息实质来做决策之后，高 NFC 个体主观矛盾感会增强，在低 NFC 个体上则不会存在此种增强效应(Tormala & Desensi, 2008)。第三，对于那些偏爱连续性的人来说，经历矛盾态度会让他们体验到更加不适的感觉(Newby-Clark et al., 2002)。第四，具有正念能力的个体所经历的矛盾态度也较弱(Haddock, Foad, Windsor-Shellard, Dummel, & Adarves-Yorno, 2017)。

有趣的是，就算是在面对单一效价(完全积极或消极)的信息时，个体也会期待潜在的、不一致的信息，这种期待与现实的不一致会导致内心的冲突，研究者将其称为预期冲突反应 (anticipated conflicting reaction)，并且他们提出，个体差异会影响这种反应的强弱(Priester, Petty, & Park, 2007)。

一种可能的个体差异是思维风格的不同：有些个体思考问题时会采取辩证的思维方式，全面的看待问题，而另一些个体看问题较为片面，不会考虑各种情况，因此，前者更容易产生预期冲突反应。的确，实验证实具有辩证思维方式的被试在遇到单纯消极或积极的信息时，他们也会经历矛盾态度，而且相比遇到矛盾信息，他们对于单一信息所产生的不舒适感更为强烈(Pang, Keh, Li, & Maheswaran, 2017; Wang, Batra,& Chen, 2016); 并且持有辩证思维的个体在遇到正面与负面事件时都会产生复杂的矛盾感受(Hui, Fok, & Bond, 2009)。

2.4　小结

综上所述，矛盾态度的成因可从认知、社会和个体差异三大角度解释。

从认知角度来探究矛盾态度的形成，可发现矛盾态度起源于各类不一致，主要有态度内成分不一致、语义不一致和实际−理想态度差异。在社会层面上，重要他人态度、所属群体态度和社会规范都会影响个体矛盾态度的形成和强度。个体差异角度的成因则包括一系列个人特质和认知风格，有个人无价值恐惧、正念性、认知需要、一致性偏好和思维方式。为方便对照查看，在此特别对矛盾态度的成因分类、具体成因及其对矛盾态度的影响方向等进行了汇总梳理。具体见表 1。

3　矛盾态度的应对

在态度研究方面，研究者们往往较为关心态度对于信息加工以及行为意向的影响。以往，在关于矛盾态度对于信息加工的影响的研究方面，不同研究者得出了不同结论(陈剑峰, 陈志霞, 2009)。一些研究表明，矛盾态度越强烈，对于信息接受性越低。另一些研究则发现，持有矛盾态度的个体会对信息进行精细加工。从新近文献成果看，这些不一致的结果实质上可能是由于个体对于矛盾态度使用了不同的应对策略所导致的。这些不同的应对策略可以被分为三类，情绪中心策略、信息加工策略和补偿性策略。

3.1　情绪中心策略

首先，个体会用情绪中心策略应对矛盾态度，即使用各种方式来减轻由于矛盾态度引起的负面情感。除了焦虑、紧张之外，还有一种特别的负面情感：预期悔恨(anticipated regret)，即个体预感到自己会在做决定之后感到后悔(van Harreveld, Rutjens, et al., 2009)。

一种经常使用的情绪中心策略是拖延行为，即推迟做决定的时间。拖延虽然经常被视作是不利于个体的行为，但它也能够起到策略性的作用，比如能够减轻个体因面临选择而产生的痛苦(Klingsieck, 2013)。一项对 3000 名被试开展的研究表明，在控制其他因素后，个体的矛盾态度越强，他们推迟作 *X* 光检查的天数越长(O'Neill, Lipkus, Gierisch, Rimer, & Bowling, 2012); 在消费者在对是否要购买一件商品持有矛盾态度时，也会倾向于推迟购买商品。(Pang et al., 2017; Roster & Richins, 2009)

另一种情绪中心策略是接纳，即承认并且包容自己的感受和体验，被认为是一种有效减少负

表 1　矛盾态度的成因

分类		影响方向
认知	态度内成分(认知、意向、情感)不一致(Nohlen et al., 2016)	正向
	语义不一致(Gebauer et al., 2013)	正向
	实际−理想态度差异(DeMarree et al., 2014; Katz et al., 1986)	正向
社会	重要他人态度(Priester & Petty, 1996; Priester & Petty, 2001)	正向
	所属群体态度(Hodson et al., 2001)	正向
	社会规范(Hohman et al., 2016; Pillaud et al., 2013)	正向
个体差异	个人无价值恐惧(Thompson & Zanna, 1995)	正向
	认知需要(Thompson & Zanna, 1995; Tormala & Desensi, 2008)	正向/负向
	一致性偏好(Newby-Clark et al., 2002)	正向
	正念性(Haddock et al., 2017)	负向
	思维方式(Wang et al., 2016; Pang et al., 2017; Hui et al., 2009)	正向/负向

性情绪的情绪策略(Aldao, Nolen-Hoeksema, & Schweizer, 2010)。他人的高质量倾听能够让个体放下自己的防御机制，从而接纳自己的矛盾态度，减少由于矛盾感引起的不适(Itzchakov, Kluger, & Castro, 2017)。另一项研究则发现正念性——即一种专注当下，不评判地接纳当下事件的能力(Brown, Ryan, & Creswell, 2007)——较强的个体所经历的主观矛盾感较弱(Haddock et al., 2017)。

3.2 信息加工策略

前述的情绪中心策略可以有效地减少个体的负面情感，但往往无法触及并处理引起矛盾态度的根源。因此，个体的另一个选择是采取信息加工策略，即关注引起矛盾态度以及不适感的问题及信息，尝试通过处理信息或解决问题来减轻自己的矛盾感受。

一种信息加工的策略是对信息进行精细加工。不少实验证据表明持有矛盾态度的个体会经历精细的认知加工过程。比如，持有矛盾态度的个体会产生许多与矛盾态度对象有关的想法(Jonas et al., 1997)；神经科学扫描也显示腹外侧前额叶这一与认知控制、复杂加工相关的脑区，在矛盾决策中激活(Cunningham, Johnson, Gatenby, Gore, & Banaji, 2003)。反之，如果个体在进行决策的时候认知负担过重，无法进行精细加工，则决策过后个体的矛盾感不会得到减轻(van Harreveld, Rutjens, et al., 2009)。个体也会采取一些策略来帮助自己进行精细加工，比如选择详述(amplifying)的策略，仔细收集信息，对问题进行深入思考，并且采取行动(Hänze, 2001)。这些采取精细加工策略的个体更容易克服认知陷阱(关联谬误、框架效应、易获得性偏差等) (Guarana & Hernandez, 2016)，能够从不同角度看待问题，从而提高判断的准确性(Rees, Rothman, Lehavy, & Sanchez-Burks, 2013)。

这一系列的实验结果说明，持有矛盾态度的个体会采取精细加工的策略，比如收集各种有关信息，对问题进行更深层次、更全面的系统思考，并最终做出决策。

但由于认知资源、时间、环境等条件的限制，不是在所有情境下个体都能够对问题进行彻底、全面的思考。因此，个体有时会采取第二种信息加工策略——有偏(biased)的信息处理。在这种加工中，个体往往只注意态度对象的积极与消极一面，比如产生许多一边化(one-sided)的想法 (Nordgren, van Harreveld, & van der Pligt, 2006)，更偏向于那些能够减轻矛盾态度的负面信息(Yang & Unnava, 2016)，避开与他们态度相反的，更加容易加强矛盾态度的信息(Clark, Wegener, & Fabrigar, 2008)，或者对于事物的积极或者消极一面产生怀疑，认为该件事物实际上并不存在积极或者消极的属性(DeMarree, Briñol, & Petty, 2015)。同样，Bell 和 Esses (2002)的研究也发现，当被试需要消除矛盾态度所引起的不舒适感时，他们会产生反应放大化(Response Amplification)。比如，原本就对于某一群体持有负面态度的个体在阅读该群体负面消息后，会产生对该群体更加负面的印象。并且，在有偏信息处理之后，个体产生的态度往往和个体在产生矛盾态度之前的初始态度一致(Clark et al., 2008; Nordgren et al., 2006)。

除了上述两种较为系统的应对策略，还有一种相对不费力的信息加工方式——启发式加工(van Harreveld, Nohlen, & Schneider, 2015)。比如说采取专家的意见，或者向态度较明确的多数人确信自己的态度(Hodson et al., 2001; Hohman et al., 2016; Pillaud et al., 2013)。为了减轻矛盾感，在被说服之前，个体更少去考量信息的来源是否可靠(Zemborain & Johar, 2007)。

3.3 补偿性策略

上述两类策略直接针对引起矛盾态度的信息或者矛盾感受进行处理，然而，个体有时还会采取第三种策略，即补偿性认知策略。根据认知失调理论(Festinger, 1957)，个体天生具有对于一致性的偏好，而矛盾态度中同时存在的两种截然相反的评价违反了个体所需求的一致性。因此，个体需要采取一系列策略来补偿矛盾态度引起的心理失衡。补偿措施包括同化(assimilation)、顺应(Accommodation)、确认(affirmation)、创造等(Proulx & Inzlicht, 2012; Proulx, Inzlicht, & Harmon-Jones, 2012)。同化指的是个体重新解释不一致的经历，将其化为与预期所一致的经历。有些人在遇到一些难以控制与预测的事件时，会出现典型的指责受害人的行为，比如会说“这位女性被骚扰是因为穿着太暴露”，从而将自己排除在潜在受害者的范围之外，认为事件大体上还是可以受自己控制的。顺应则指的是将预期的经历调整至与当前经历一致，比如说服自己“世上有些灾祸就是无

缘无故发生的”。确认则是将关注点放到其他与预期较为一致的地方，比如转移注意到较为积极的、可以控制的事件上而不是悲惨又不可控的事件。最后，创造则指的是创造出一些对自身有意义的事物，以对抗不一致性带来的无意义感。

该策略相对实证研究证据较少。van Harreveld, Rutjens, Schneider, Nohlen 和 Keskinis (2014)的实验发现，持有矛盾态度个体更容易感知到图片中的秩序(order)，更相信阴谋论(一种简化复杂事件的理论)，这些追求一致性的体现。而矛盾态度与创造力的关系仅有初步证据，还需进一步研究。有一些学者提出矛盾态度能够增强个体的创造力(Markman, Lindberg, Kray, & Galinsky, 2007; Moss & Wilson, 2014; Routledge & Juhl, 2012)。Fong (2006)的研究证实了持有矛盾态度的个体创造力更强，比一般的个体更能够发现概念中不同寻常的联系。

3.4　小结

最近有更多研究试图探究个体何时使用何种策略来对待矛盾态度。首先，对于不舒适感的归因会影响个体使用的策略。Lavine 等人(1998)推测，如果持有矛盾态度的个体没有意识到不舒适感是来源于自身矛盾态度的话，他们更加容易受到周围环境的影响，做出自动化的反应。在决策方面的文献也发现，如果个体错误地归因了自己的不舒适感，便更加容易采取无关信息和简单的、节省时间的策略来解决问题，从而节省认知资源(Kahneman, 2003; Schwarz & Clore, 1983)。因此，有学者对此假设进行验证，发现正确将不适感归因于矛盾态度的个体比那些将不适感归因于周边环境的个体更专注于情景线索，更加积极投入解决问题，从而更容易克服认知陷阱，增加决策有效性(Guarana & Hernandez, 2016)。

其次，个体对待矛盾态度的策略还取决于个体对于矛盾问题所在领域的知识了解程度。当个体不了解该话题时，矛盾态度会促使个体寻找与之前态度一致的信息；但是当个体对该话题掌握足够多的知识时，他们知道自身已经了解的信息对于问题解决并无帮助，所以不会再采取有偏的信息接受方式，而是全面地接受信息(Sawicki et al., 2013)。

综上所述，个体使用三种策略应对矛盾态度及其带来的不适：情绪中心策略、信息加工策略和补偿性策略。个体采用的策略取决于他们的认知资源、情绪归因以及领域知识了解程度等等。有时个体也会采用混合策略，比如启发-系统加工，即在启发框架下进行精细加工。在 Yan (2015)的实验中，相比单一态度的个体，高矛盾态度个体会对信息进行更深层的加工，但仍然更容易被缺点框架(disadvantage frame)而不是优点框架(advantage frame)说服。笔者在此对个体应对矛盾态度策略的分类、具体策略、说明及代表研究进行了汇总梳理，以方便对照查看。具体见表 2。

表 2　个体应对矛盾态度的策略

分类	具体策略	说明	代表研究
情绪中心策略	拖延	推迟做选择的时间，以减轻因面临选择引起的不适	O'Neill et al. (2012); Pang et al. (2017); Roster & Richins (2009)
	接纳	接纳矛盾态度的存在	Haddock et al. (2017); Itzchakov et al. (2017)
信息加工策略	精细加工	对问题进行深入加工，充分利用各种信息，全面思考问题	Cunningham et al. (2003); van Harreveld, Rutjens, et al. (2009); Guarana & Hernandez (2016); Rees et al. (2013)
	有偏加工	只接受积极/消极一面的信息，以形成一个明确的态度(往往与产生矛盾之前的初始态度一致)	Nordgren et al. (2006); Yang & Unnava (2016); Clark et al. (2008); DeMarree et al. (2015); Bell & Esses (2002)
	启发式加工	向权威或者大众确认自己的态度，较少考虑信息来源	Zemborain & Johar (2007); Hodson et al. (2001); Hohman et al. (2016); Pillaud et al. (2013)
补偿性策略	补偿性认知	通过确认秩序感来满足自己对于一致性的需求	van Harreveld et al. (2014)
	创造	创造对个体自身有意义的事物	Fong (2006); Routledge & Juhl (2012); Moss & Wilson (2014); Markman et al. (2007)

4 总结与展望

综上所述，矛盾态度作为一种积极消极评估并存的态度，超越了以往态度研究的单维双极模型。认知、社会、个体差异都会影响矛盾态度的形成和强度，并且，个体会使用不同的策略应对矛盾态度，从而导致不同的信息加工后果。当今世界已进入“大信息”时代，人们每天都会接受大量的、不同立场的信息，态度往往也会变得更为复杂，探究矛盾态度能够为研究个体与组织心理机制提供一个新的角度。目前，该研究领域已取得不少进展成果，但仍有值得继续探索的问题。

4.1 矛盾态度的测量问题

如前所述，矛盾态度的测量方式仍有争议，并且，用不同测量方式测量得到的矛盾态度存在着差异：双极量表往往测量的是主观矛盾态度，而单极分量表测量的一般是客观矛盾态度，这使得研究结果之间的统合较为困难。所以未来的研究需要对于矛盾态度测量方式进行进一步的探究与整合。

以往，在矛盾态度的研究领域中，量化研究占绝大数。新近有学者采用了质性分析的研究方式来深入探讨矛盾态度。比如Rice, Hagler, Martinez-Papponi, Connors 和 Delaney (2017)采访了一些临床训练者对于矛盾态度的定义，并且由此探讨矛盾态度的结构组成，也有学者通过叙事研究(narrative research)的方式来考察个体对于某一事物的具体矛盾态度(Askelson, Losch, Thomas, & Reynolds, 2015)。在矛盾态度与信息加工的领域，未来研究也可以结合质性访谈和叙事分析等方式，询问人们是否会意识到自己的矛盾态度、对于矛盾态度持有何种看法，一般是用何种策略解决矛盾态度所引起的不适，从而能够深入挖掘矛盾态度在实际生活中的作用机制。另有研究运用动态系统的技术，追踪被试的鼠标移动情况，发现矛盾的个体确实是在两个相反的评价中“摇摆”不定(Schneider et al., 2015)。所以，未来研究可以在该研究领域继续引入一些新的技术，比如眼动追踪等等，有助于对于矛盾态度的全方面研究。

4.2 文化差异与个体差异

跨文化的研究显示，东亚的传统文化偏重辩证思想，而西方则强调逻辑思维(Hamamura, Heine, & Paulhus, 2008)。持有非辩证思想的人往往认为矛盾态度是一种短暂的、需要避免和解决的状态。相反，持有辩证思想的人相信“事物都有两面性”，认为矛盾态度是一种持续存在的、需要接受与适应的状态。

如前所述，个体的思维方式会影响他们面对矛盾信息时的体验。已有一些研究探讨了矛盾态度与辩证思维的关系。研究发现，持有辩证思维的个体(往往分布在东亚)更加能够容忍矛盾的存在，并且其自我概念往往同时存在着积极和消极的评价，而非辩证思维的个体(往往分布在西方世界)的自我概念更多的是积极评价而不是负面评价(Spencer-Rodgers, Williams, & Peng, 2010)；情绪复杂性(emotional complexity)，即积极消极效价同时并存的情感，也在东亚更为普遍(Spencer-Rodgers, Peng, & Wang, 2010)。在这些成果的基础上，可以继续探讨在中国这样一个自古重辩证思维的国家(Wang et al., 2016)，个体消除矛盾体验的对策以及行为结果与西方相比有哪些不同。同时，中国又是偏重集体主义的国家(Markus & Kitayami, 1991)，在这样的环境下，可能会由于个体间联系紧密而产生更强的矛盾态度。并且，个体在对待矛盾态度时可能会更多的参考他人的意见，从而在自身和他人的关系中取得平衡。这些可能存在的跨文化差异等待未来的研究探讨。

除了文化差异，个体差异也有可探索之处。除了上文提到的认知偏好，年龄可能也会影响矛盾态度的强度。儿童由于各类脑区(包括前额叶)仍处于发展阶段，在认知方面发育并不成熟(Welsh & Pennington, 1988)。比如，儿童看待世界往往采取的是“非黑即白”的思维模式，而成年人则更可能从不同角度看待问题。然而，有研究发现，11 岁的儿童，特别是中国儿童，已经懂得在预测未来事件时预测更多的变化，而不是期待一成不变的积极发展(Ji, 2008)。这是辩证思维的一个重要特征，即在预测事件时考虑多种因素，并且更多地考虑到糟糕的结果(Maddux & Yuki, 2006)。由此，可以用 fMRI 等神经科学技术探讨矛盾态度在个体各个发展阶段的形成过程(Vasilev, 2016)，这有助于帮助研究者更好的了解儿童及青少年认知能力的发展进程。总之，未来研究可以继续深入研究矛盾态度的成因以及其在个体发展中的作用。

4.3 行为改变

矛盾态度有着潜在的临床应用价值。生活中，

个体对于很多与健康相关的行为都会产生矛盾态度，比如吸烟、嗜酒、不健康的饮食习惯等等(de Visser & Smith, 2007; Feldstein Ewing, Apodaca, & Gaume, 2016; Manuel & Moyers, 2016)。

首先，矛盾态度可以为行为改变做出准备。如前文所述，持有高矛盾态度的个体更容易受到说服性信息、同龄人与社会规范的影响，从而改变自身对于某些不健康行为，比如抽烟、喝酒的态度。矛盾态度也能够使个体抵御垃圾食品广告的诱惑(Ran & Yamamoto, 2015)。此外，有研究发现个体在面对不确定的、又被个体渴望的目标结果时，可以通过形成矛盾态度缓冲失败对于自我概念的影响(Reich & Wheeler, 2016)。这说明，矛盾态度可以使个体更多地暴露于改变的风险中，从而增加向积极行为转变的可能性。

但是，由于矛盾态度与行为之间关联不稳定，比如 Armitage 和 Conner (2000)发现，较弱的矛盾态度能够较好的预测后续行为。相反，Jonas 等人(1997)的研究却表明矛盾态度越强烈，态度−行为意向越一致。所以，态度的改变不一定会引导个体的行为一起转变，甚至可能适得其反。比如，矛盾态度会引起负面情感，而一些研究指出负面的情感会使人选择带来短期效应而非长期效应的选项(Wertheim & Schwartz, 1983)。也有文献指出，矛盾态度的个体表面上会受说服性信息的影响形成单一态度，但在间接(indirect)层面上实际并没有改变态度(Cavazza & Butera, 2008)。现已有研究发现，细化(elaboration)、个体情感和态度重要性可以调节矛盾态度和行为意向的关系(Costarelli & Colloca, 2007; Jiang, Liang, Wang, & Sun, 2016)。后续研究可以继续对影响矛盾态度与行为结果的其他变量进行探讨，而且，如果对这些变量控制得当，培养个体的矛盾态度和意识可以用作促使个体向积极行为转变的一种手段。

4.4　组织层面的矛盾态度

一个组织中也会存在矛盾态度。在组织中，矛盾态度与矛盾关系同时起到了积极和消极的作用。一些研究发现矛盾态度与组织犯罪(Vadera & Pratt, 2013)以及违反安全规范(Cavazza & Serpe, 2009)有关。另一些研究则将矛盾态度和优秀的 CEO 决策(Plambeck & Weber, 2009)以及高创造力(Fong, 2006)联系在一起。

组织也会用不同的策略应对矛盾态度。比如，Ashforth, Rogers, Pratt 和 Pradies (2014)把组织应对矛盾态度的方式分为 4 种，分别为逃避、支配(domination)、妥协、整体化(holism)，在不同情景下各有效用。Guarana 和 Hernandez (2015)则从矛盾态度的作用入手，认为矛盾态度可以使得员工以及领导者进行合作，对于复杂的组织环境进行理解与评估。他们的模型指出，当领导与下属所体验到的矛盾较少时，他们会快速下结论，自动化的做出情景推论。当领导体验到的矛盾比下属多时，下属会进行上谏(issue selling)，反之下属则进行服从。当两者所体验的矛盾都较高时，则会进行意义建构(sense building)，共同对情景进行理解与评估。组织中的矛盾态度是一个新颖的视角，对于上下级沟通与决策方面的研究有着重要启示。未来研究也可以对于组织应对矛盾态度的策略作进一步探究，并且探讨个人矛盾态度和组织矛盾态度如何交互作用。

参考文献

陈剑峰, 陈志霞. (2009). 一般矛盾态度及其相关研究进展. *心理科学, 32*(1), 220–222.

陈志霞, 陈剑峰. (2007). 矛盾态度的概念、测量及其相关因素. *心理科学进展, 15*(6), 962–967.

Aldao, A., Nolen-Hoeksema, S., & Schweizer, S. (2010). Emotion-regulation strategies across psychopathology: A meta-analytic review. *Clinical Psychology Review, 30*(2), 217–237.

Armitage, C. J., & Arden, M. A. (2007). Felt and potential ambivalence across the stages of change. *Journal of Health Psychology, 12*(1), 149–158.

Armitage, C. J., & Conner, M. (2000). Attitudinal ambivalence: A test of three key hypotheses. *Personality and Social Psychology Bulletin, 26*(11), 1421–1432.

Ashforth, B. E., Rogers, K. M., Pratt, M. G., & Pradies, C. (2014). Ambivalence in organizations: A multilevel approach. *Organization Science, 25*(5), 1453–1478.

Askelson, N. M., Losch, M. E., Thomas, L. J., & Reynolds, J. C. (2015). 'Baby? Baby not?': Exploring women's narratives about ambivalence towards an unintended pregnancy. *Women and Health, 55*(7), 842–858.

Baron, R. A., Byrne, D. E., & Suls, J. (1988). *Exploring social psychology*. Boston: Allyn and Bacon.

Bassili, J. N. (1996). Meta-judgmental versus operative indexes of psychological attributes: The case of measures of attitude strength. *Journal of Personality & Social Psychology, 71*(4), 637–653.

Bell, D. W., & Esses, V. M. (2002). Ambivalence and response

amplification: A motivational perspective. *Personality and Social Psychology Bulletin, 28*(8), 1143–1152.

Brown, K. W., Ryan, R. M., & Creswell, J. D. (2007). Mindfulness: Theoretical foundations and evidence for its salutary effects. *Psychological Inquiry, 18*(4), 211–237.

Cacioppo, J. T., & Berntson, G. G. (1994). Relationship between attitudes and evaluative space: A critical review, with emphasis on the separability of positive and negative substrates. *Psychological Bulletin, 115*(3), 401–423.

Cacioppo, J. T., Gardner, W. L., & Berntson, G. G. (1997). Beyond bipolar conceptualizations and measures: The case of attitudes and evaluative space. *Personality and Social Psychology Review, 1*(1), 3–25.

Cavazza, N., & Butera, F. (2008). Bending without breaking: Examining the role of attitudinal ambivalence in resisting persuasive communication. *European Journal of Social Psychology, 38*(1), 1–15.

Cavazza, N., & Serpe, A. (2009). Effects of safety climate on safety norm violations: Exploring the mediating role of attitudinal ambivalence toward personal protective equipment. *Journal of Safety Research, 40*(4), 277–283.

Clark, J. K., Wegener, D. T., & Fabrigar, L. R. (2008). Attitudinal ambivalence and message-based persuasion: Motivated processing of proattitudinal information and avoidance of counterattitudinal information. *Personality and Social Psychology Bulletin, 34*(4), 565–577.

Conner, M., Sparks, P., Povey, R., James, R., Shepherd, R., & Armitage, C. J. (2002). Moderator effects of attitudinal ambivalence on attitude–behavior relationships. *European Journal of Social Psychology, 32*(5), 705–718.

Costarelli, S., & Colloca, P. (2007). The moderation of ambivalence on attitude–intention relations as mediated by attitude importance. *European Journal of Social Psychology, 37*(5), 923–933.

Cunningham, W. A., Johnson, M. K., Gatenby, J. C., Gore, J. C., & Banaji, M. R. (2003). Neural components of social evaluation. *Journal of Personality and Social Psychology, 85*(4), 639–649.

de Liver, Y., van der Pligt, J., & Wigboldus, D. (2007). Positive and negative associations underlying ambivalent attitudes. *Journal of Experimental Social Psychology, 43*(2), 319–326.

de Visser, R. O., & Smith, J. A. (2007). Young men's ambivalence toward alcohol. *Social Science & Medicine, 64*(2), 350–362.

DeMarree, K. G., Briñol, P., & Petty, R. E. (2015). Reducing subjective ambivalence by creating doubt: A metacognitive approach. *Social Psychological & Personality Science, 6*(7), 731–739.

DeMarree, K. G., Wheeler, S. C., Briñol, P., & Petty, R. E. (2014). Wanting other attitudes: Actual–desired attitude discrepancies predict feelings of ambivalence and ambivalence consequences. *Journal of Experimental Social Psychology, 53*, 5–18.

Feldstein Ewing, S. W., Apodaca, T. R., & Gaume, J. (2016). Ambivalence: Prerequisite for success in motivational interviewing with adolescents? *Addiction, 111*(11), 1900–1907.

Festinger, L. (1957). *A theory of cognitive dissonance*. Evanston, IL: Row, Peterson and Company.

Fong, C. T. (2006). The effects of emotional ambivalence on creativity. *Academy of Management Journal, 49*(5), 1016–1030.

Gawronski, B. (2012). Back to the future of dissonance theory: Cognitive consistency as a core motive. *Social Cognition, 30*(6), 652–668.

Gebauer, J. E., Maio, G. R., & Pakizeh, A. (2013). Feeling torn when everything seems right: Semantic incongruence causes felt ambivalence. *Personality and Social Psychology Bulletin, 39*(6), 777–791.

Guarana, C. L., & Hernandez, M. (2015). Building sense out of situational complexity: The role of ambivalence in creating functional leadership processes. *Organizational Psychology Review, 5*(1), 50–73.

Guarana, C. L., & Hernandez, M. (2016). Identified ambivalence: When cognitive conflicts can help individuals overcome cognitive traps. *Journal of Applied Psychology, 101*(7), 1013–1029.

Haddock, G., Foad, C., Windsor-Shellard, B., Dummel, S., & Adarves-Yorno, I. (2017). On the attitudinal consequences of being mindful: Links between mindfulness and attitudinal ambivalence. *Personality and Social Psychology Bulletin, 43*(4), 439–452.

Hamamura, T., Heine, S. J., & Paulhus, D. L. (2008). Cultural differences in response styles: The role of dialectical thinking. *Personality & Individual Differences, 44*(4), 932–942.

Hänze, M. (2001). Ambivalence, conflict, and decision-making: Attitudes and feelings in Germany towards NATO's military intervention in the Kosovo war. *European Journal of Social Psychology, 31*(6), 693–706.

Hodson, G., Maio, G. R., & Esses, V. M. (2001). The role of attitudinal ambivalence in susceptibility to consensus information. *Basic and Applied Social Psychology, 23*(3), 197–205.

Hohman, Z. P., Crano, W. D., & Niedbala, E. M. (2016). Attitude ambivalence, social norms, and behavioral intentions: Developing effective antitobacco persuasive communications. *Psychology of Addictive Behaviors, 30*(2), 209–219.

Hui, C. M., Fok, H. K., & Bond, M. H. (2009). Who feels more ambivalence? Linking dialectical thinking to mixed

emotions. *Personality & Individual Differences, 46*(4), 493–498.

Itzchakov, G., Kluger, A. N., & Castro, D. R. (2017). I am aware of my inconsistencies but can tolerate them: The effect of high quality listening on speakers' attitude ambivalence. *Personality and Social Psychology Bulletin, 43*(1), 105–120.

Ji, L. J. (2008). The leopard cannot change his spots, or can he? Culture and the development of lay theories of change. *Personality and Social Psychology Bulletin, 34*(5), 613–622.

Jiang, H. Y., Liang, J. P., Wang, H. Z, & Sun, P. Z. (2016). The interplay of emotions, elaboration, and ambivalence on attitude-behavior consistency. *Journal of Consumer Behaviour, 15*(2), 126–135.

Jonas, K., Diehl, M., & Brömer, P. (1997). Effects of attitudinal ambivalence on information processing and attitude-intention consistency. *Journal of Experimental Social Psychology, 33*(2), 190–210.

Kahneman, D. (2003). A perspective on judgment and choice: Mapping bounded rationality. *American Psychologist, 58*(9), 697–720.

Kaplan, K. J. (1972). On the ambivalence-indifference problem in attitude theory and measurement: A suggested modification of the semantic differential technique. *Psychological Bulletin, 77*(5), 361–372.

Katz, I., Wackenhut, J., & Hass, R. G. (1986). Racial ambivalence, value duality, and behavior. In J. F. Dovidio & S. L. Gaertner (Eds.), *Prejudice, discrimination, and racism* (pp. 35–59). San Diego, CA: Academic Press.

Kelman, H. C. (1979). The role of action in attitude change. In N, Symposium, H. E. Howe, & M. M. Page (Eds.), *Nebraska symposium on motivation: Attitudes, values, and beliefs* (pp. 111–194). Lincoln: University of Nebraska Press.

Klingsieck, K. B. (2013). Procrastination: When good things don't come to those who wait. *European Psychologist, 18*(1), 24–34.

Lavine, H., Thomsen, C. J., Zanna, M. P., & Borgida, E. (1998). On the primacy of affect in the determination of attitudes and behavior: The moderating role of affective-cognitive ambivalence. *Journal of Experimental Social Psychology, 34*(4), 398–421.

Likert, R. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology, 22*, 1–55.

Maddux, W. W., & Yuki, M. (2006). The "ripple effect": Cultural differences in perceptions of the consequences of events. *Personality and Social Psychology Bulletin, 32*(5), 669–683.

Maio, G. R., & Thomas, G. (2007). The epistemic-teleologic model of deliberate self-persuasion. *Personality and Social Psychology Review, 11*(1), 46–67.

Manuel, J. K., & Moyers, T. B. (2016). The role of ambivalence in behavior change. *Addiction, 111*(11), 1910–1912.

Markman, K. D., Lindberg, M. J., Kray, L. J., & Galinsky, A. D. (2007). Implications of counterfactual structure for creative generation and analytical problem solving. *Personality and Social Psychology Bulletin, 33*(3), 312–324.

Markus, H. R., & Kitayama, S. (1991). Culture and the self: Implications for cognition, emotion, and motivation. *Psychological Review, 98*(2), 224–253.

McGuire, W. J. (1989). The structure of individual attitudes and attitude systems. In A. R. Pratkanis, S. J. Breckler, & A. G. Greenwald (Eds.), *Attitude structure and function* (pp. 37–69). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

Moss, S. A., & Wilson, S. G. (2014). Ambivalent emotional states: The underlying source of all creativity? *The International Journal of Creativity & Problem Solving, 24*(2), 75–99.

Newby-Clark, I. R., McGregor, I., & Zanna, M. P. (2002). Thinking and caring about cognitive inconsistency: When and for whom does attitudinal ambivalence feel uncomfortable? *Journal of Personality and Social Psychology, 82*(2), 157–166.

Nohlen, H. U., van Harreveld, F., Rotteveel, M., Barends, A. J., & Larsen, J. T. (2016). Affective responses to ambivalence are context-dependent: A facial EMG study on the role of inconsistency and evaluative context in shaping affective responses to ambivalence. *Journal of Experimental Social Psychology, 65*, 42–51.

Nohlen, H. U., van Harreveld, F., Rotteveel, M., Lelieveld, G. J., & Crone, E. A. (2014). Evaluating ambivalence: Social-cognitive and affective brain regions associated with ambivalent decision-making. *Social Cognitive and Affective Neuroscience, 9*(7), 924–931.

Nordgren, L. F., van Harreveld, F., & van der Pligt, J. (2006). Ambivalence, discomfort, and motivated information processing. *Journal of Experimental Social Psychology, 42*(2), 252–258.

O'Neill, S. C., Lipkus, I. M., Gierisch, J. M., Rimer, B. K., & Bowling, J. M. (2012). It's the amount of thought that counts: When ambivalence contributes to mammography screening delay. *Women's Health Issues, 22*(2), e189–e194.

Pang, J., Keh, H. T., Li, X. P., & Maheswaran, D. (2017). "Every coin has two sides": The effects of dialectical thinking and attitudinal ambivalence on psychological discomfort and consumer choice. *Journal of Consumer Psychology*, *27*(2), 218–230.

Pillaud, V., Cavazza, N., & Butera, F. (2013). The social value of being ambivalent: Self-presentational concerns in the expression of attitudinal ambivalence. *Personality and Social Psychology Bulletin, 39*(9), 1139–1151.

Plambeck, N., & Weber, K. (2009). CEO ambivalence and

responses to strategic issues. *Organization Science, 20*(6), 993–1010.

Priester, J. R., & Petty, R. E. (1996). The gradual threshold model of ambivalence: Relating the positive and negative bases of attitudes to subjective ambivalence. *Journal of Personality and Social Psychology, 71*(3), 431–449.

Priester, J. R., & Petty, R. E. (2001). Extending the bases of subjective attitudinal ambivalence: Interpersonal and intrapersonal antecedents of evaluative tension. *Journal of Personality and Social Psychology, 80*(1), 19–34.

Priester, J. R., Petty, R. E., & Park, K. (2007). Whence univalent ambivalence? From the anticipation of conflicting reactions. *Journal of Consumer Research, 34*(1), 11–21.

Proulx, T., & Inzlicht, M. (2012). Moderated disanxiousuncertlibrium: Specifying the moderating and neuroaffective determinants of violation-compensation effects. *Psychological Inquiry, 23*(4), 386–396.

Proulx, T., Inzlicht, M., & Harmon-Jones, E. (2012). Understanding all inconsistency compensation as a palliative response to violated expectations. *Trends in Cognitive Sciences, 16*(5), 285–291.

Ran, W. N., & Yamamoto, M. (2015). Attitudinal ambivalence as a protective factor against junk food advertisements: A moderated mediation model of behavioral intention. *Journal of Health Communication, 20*(8), 893–902.

Rees, L., Rothman, N. B., Lehavy, R., & Sanchez-Burks, J. (2013). The ambivalent mind can be a wise mind: Emotional ambivalence increases judgment accuracy. *Journal of Experimental Social Psychology, 49*(3), 360–367.

Reich, T., & Wheeler, S. C. (2016). The good and bad of ambivalence: Desiring ambivalence under outcome uncertainty. *Journal of Personality and Social Psychology, 110*(4), 493–508.

Rice, S. L., Hagler, K. J., Martinez-Papponi, B. L., Connors, G. J., & Delaney, H. D. (2017). Ambivalence about behavior change: Utilizing motivational interviewing network of trainers' perspectives to operationalize the construct. *Addiction Research & Theory, 25*(2), 154–162.

Roster, C. A., & Richins, M. L. (2009). Ambivalence and attitudes in consumer replacement decisions. *Journal of Consumer Psychology, 19*(1), 48–61.

Routledge, C., & Juhl, J. (2012). The creative spark of death: The effects of mortality salience and personal need for structure on creativity. *Motivation and Emotion, 36*(4), 478–482.

Rydell, R. J., McConnell, A. R., & Mackie, D. M. (2008). Consequences of discrepant explicit and implicit attitudes: Cognitive dissonance and increased information processing. *Journal of Experimental Social Psychology, 44*(6), 1526–1532.

Sawicki, V., Wegener, D. T., Clark, J. K., Fabrigar, L. R., Smith, S. M., & Durso, G. R. O. (2013). Feeling conflicted and seeking information: When ambivalence enhances and diminishes selective exposure to attitude-consistent information. *Personality and Social Psychology Bulletin, 39*(6), 735–747.

Schneider, I. K., van Harreveld, F., Rotteveel, M., Topolinski, S., van der Pligt, J., Schwarz, N., & Koole, S. L. (2015). The path of ambivalence: Tracing the pull of opposing evaluations using mouse trajectories. *Frontiers in Psychology, 6*, 996.

Schwarz, N., & Clore, G. L. (1983). Mood, misattribution, and judgments of well-being: Informative and directive functions of affective states. *Journal of Personality and Social Psychology, 45*(3), 513–523.

Spencer-Rodgers, J., Peng, K. P., & Wang, L. (2010). Dialecticism and the co-occurrence of positive and negative emotions across cultures. *Journal of Cross-Cultural Psychology, 41*(1), 109–115.

Spencer-Rodgers, J., Williams, M. J., & Peng, K. P. (2010). Cultural differences in expectations of change and tolerance for contradiction: A decade of empirical research. *Personality and Social Psychology Review, 14*(3), 296–312.

Thompson, M. M., & Zanna, M. P. (1995). The conflicted individual: Personality-based and domain specific antecedents of ambivalent social attitudes. *Journal of Personality, 63*(2), 259–288.

Thompson, M., Zanna, M. P., & Griffin, D. W. (1995). Let's not be indifferent about (attitudinal) ambivalence. In R. E. Petty & J. A. Krosnick (Eds.), *Attitude strength: Antecedents and consequences* (pp. 361–386). Hillsdale, NJ: Erlbaum.

Thurstone, L. L. (1927). A mental unit of measurement. *Psychological Review, 34*(6), 415–423.

Tormala, Z. L., & Desensi, V. L. (2008). The perceived informational basis of attitudes: Implications for subjective ambivalence. *Personality and Social Psychology Bulletin, 34*(2), 275–287.

Vadera, A. K., & Pratt, M. G. (2013). Love, hate, ambivalence, or indifference? A conceptual examination of workplace crimes and organizational identification. *Organization Science, 24*(1), 172–188.

van Harreveld, F., Nohlen, H. U., & Schneider, I. K. (2015). The ABC of ambivalence: Affective, behavioral, and cognitive consequences of attitudinal conflict. *Advances in Experimental Social Psychology, 52*, 285–324.

van Harreveld, F., Rutjens, B. T., Rotteveel, M., Nordgren, L. F., & van der Pligt, J. (2009). Ambivalence and decisional conflict as a cause of psychological discomfort: Feeling tense before jumping off the fence. *Journal of Experimental Social Psychology, 45*(1), 167–173.

van Harreveld, F., Rutjens, B. T., Schneider, I. K., Nohlen, H. U., & Keskinis, K. (2014). In doubt and disorderly: Ambivalence promotes compensatory perceptions of order. *Journal of Experimental Psychology: General, 143*(4), 1666–1676.

van Harreveld, F., van der Pligt, J., & de Liver, Y. N. (2009). The agony of ambivalence and ways to resolve it: Introducing the MAID model. *Personality and Social Psychology Review, 13*(1), 45–61.

Vasilev, G. N. (2016). Age is an important factor to consider when using neuroimaging technologies for studying ambivalence among adolescents. *Addiction, 111*(11), 1912–1913.

Wang, H. Z., Batra, R., & Chen, Z. X. (2016). The moderating role of dialecticism in consumer responses to product information. *Journal of Consumer Psychology, 26*(3), 381–394.

Welsh, M. C., & Pennington, B. F. (1988). Assessing frontal lobe functioning in children: Views from developmental psychology. *Developmental Neuropsychology, 4*(3), 199–230.

Wertheim, E. H., & Schwarz, J. C. (1983). Depression, guilt, and self-management of pleasant and unpleasant events. *Journal of Personality & Social Psychology, 45*(4), 884– 889.

Wiggins, J. S., Trapnell, P., & Phillips, N. (1988). Psychometric and geometric characteristics of the revised interpersonal adjective scales (IAS-R). *Multivariate Behavioral Research, 23*(4), 517–530.

Yan, C. M. (2015). Persuading people to eat less junk food: A cognitive resource match between attitudinal ambivalence and health message framing. *Health Communication, 30*(3), 251–260.

Yang, L. F., & Unnava, H. R. (2016). Ambivalence, selective exposure, and negativity effect. *Psychology and Marketing, 33*(5), 331–343.

Zemborain, M. R., & Johar, G. V. (2007). Attitudinal ambivalence and openness to persuasion: A framework for interpersonal influence. *Journal of Consumer Research, 33*(4), 506–514.

Attitudinal ambivalence: Origins and coping strategies

XU Zhan-Fei; XI Ju-Zhe

(*Department of Applied Psychology, School of Psychology and Cognitive Science, East China Normal University, Shanghai* 200062, *China*)

Abstract: Attitudinal ambivalence refers to the co-existence of positive and negative evaluations and feelings of attitude toward to an object. Recent studies of the domain investigated the origin of attitudinal ambivalence as well as the strategies adopted by people to cope with ambivalent feelings. In this article, we report a systematic review of recent research on attitudinal ambivalence, highlighting the origins (from the perspective of cognition, society and individual differences, respectively) and individual coping strategies (emotion-focused strategies, information processing strategies and compensatory strategies) of this domain. We proposed that future studies on attitudinal ambivalence should integrate different measures of attitudinal ambivalence and unveil how attitudinal ambivalence vary among different cultures and development stages. In addition, researchers can explore further into the variables influencing the relationship between attitudinal ambivalence and behavior.

Key words: bipolar problem; attitudinal ambivalence; information processing; origin; coping strategies